绪言

二零零五年六月

二零零四／零五年度是本人担任申诉专员的第六年，亦是本人获委连任五年任期的头一年。在本年度，随着借调到本署的最后一名公务员返回政府，本署亦完成脱离政府机制。目前署内职员全部都由本人以合约形式聘任。在审慎而灵活的管理下，本署的财政状况持续稳健发展。

虽然本署已成功与政府及其机制脱钩，社会上仍有人对此存在误解，以为申诉专员公署是政府的一部分。尽管本署的经费由公帑支付，但我们绝对不是政府部门。《申诉专员条例》订明，「不得视申诉专员为政府的雇员或代理人」。本署一直客观独立地监察政府部门和公营机构，向广大市民交代。我们在调查工作中无私无畏，致力找出真相，提高公共服务水平。

每当本人指出公共行政有失当之处时，便往往有人问：谁人应该对过失负责？应如何加以惩罚？本署并非法庭，本人的权力和职能亦非针对个别人员。进行查讯的目的，旨在探讨行政制度上的流弊，解决问题，改善公共行政。至于应否对有关人员作出纪律处分，属人事管理问题，理应由事涉机构决定。

也曾有人质疑本署每年处理的个案数字及调查结果。本人可以明确地回应：我们绝不会弄虚作假。投诉的类别以至数量多寡，并非我们所能控制。本人当然更不会试图调控投诉个案成立与否的数字。对于每宗投诉，我们都会不偏不倚，客观持平地进行调查，并完全根据调查所得提出报告。

在调查所得方面，值得关注的是，不少决策局或部门之间协调不足的问题依然存在，而且日益严重。本人在二零零三年的年报中首次谈到这问题，并在去年的年报再次申述。「各家自扫门前雪」的心态在部门之间似乎渐趋普遍，有些部门甚至忘记或忽略了大家都是政府整体的组成部分。这种现象教人忧虑，既影响部门提供服务的质素和效率，亦损害政府的形象。此风实在不可长。

本署的主要职责，是处理接到的投诉。然而，已有较多市民认识到申诉专员有权主动进行直接调查，令本人甚感欣慰。尽管没有接到投诉，本人仍可以研究《申诉专员条例》附表1所列的政府部门和公营机构在行政体制方面的任何问题或流弊，并为公众利益提出改善建议。

绪言

本年度所见，市民、传媒和议员对本人在直接调查方面的权力更加认同。他们曾多次要求本人就某些关乎重大公众利益的事项，主动展开直接调查。本人十分感谢社会各界对本署的信任和支持，但亦须确定有关事项属于申诉专员的职权范围，免致越权处理应由其他机构跟进的问题。

去年，本人曾谈到本署自一九八九年成立以来，已运作了十五年，应该是检讨申诉专员职能和职权范围的适当时候。检讨工作现已展开，本人正重新审视条例附表所列的政府部门和公营机构名单，并研究条例对本署职权范围和调查权力的限制，以期更有效地监察整体公共行政。归根究底，本署成立的目的，是促进优质管治，确保公共服务不断改善。